

外籍員工勞資關係人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V3	BHR2422-013v3	外籍員工勞資關係人員	最新版本	更新「所屬類別、基準級別、主要職責、工作任務、工作產出、行為指標、職能級別、職能內涵、說明與補充事項」	2019/10/21
V2	BHR3333-003v2	外籍員工勞資關係人員	歷史版本	已被《BHR2422-013v3》取代	2018/12/21
V1	BHR3333-003v1	(外籍)勞工勞資關係人員	歷史版本	已被《BHR3333-003v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BHR2422-013v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	外籍員工勞資關係人員		
所屬類別	職類別	企業經營管理 / 人力資源管理		職類別代碼	BHR
	職業別	人事及員工培訓專業人員		職業別代碼	2422
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 企業總管理機構及管理顧問業		行業別代碼	M701
工作描述		依據法令規定與組織人力資源政策，協調並優化組織與外籍員工的勞資關係。			
基準級別		4			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1規劃勞資關係計畫	T1.1提供外籍員工聘用計畫建議	O1.1.1外籍員工聘用分析文件	P1.1.1蒐集與分析聘用外籍員工相關資訊。 P1.1.2提供管理團隊有關外籍員工聘用計畫之參考建議。	4	K01就業服務相關法規 ^{【註1】} K02跨文化認知	S01資料蒐集與分析能力 S02文書處理能力 S03資訊科技應用能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T1.2規劃勞資關係活動計畫	O1.2.1年度活動企劃表	P1.2.1依組織目標 / 政策，擬定年度勞資關係活動計畫。 P1.2.2依組織需求，協助擬定勞資輔導機制。	4	K02跨文化認知 K03協商與輔導	S01資料蒐集能力 S02文書處理能力 S04溝通協調能力 S05活動規劃能力
T2維繫勞資關係	T2.1執行勞資關係計畫	O1.1.1勞資關係活動成果報告	P2.1.1協助外籍員工與直屬單位成員進行溝通協調。 P2.1.2依據年度勞資關係活動計畫，辦理勞資關係會議、政策宣導或來源國多元文化融合活動。 P2.1.3提供勞資關係活動執行成果，並回饋給管理階層。	4	K02跨文化認知 K03協商與輔導	S02文書處理能力 S04溝通協調能力 S06計畫執行能力
	T2.2勞資關係衝突管理	O2.2.1分析報告 O2.2.2衝突管理機制	P2.2.1蒐集勞資衝突資訊與相關問題原因分析。 P2.2.2建立外籍員工勞資衝突管理機制。 P2.2.3與用人單位共同排除勞資衝突，或防止勞資衝突連鎖效應。	4	K01就業服務相關法規【註1】 K02跨文化認知 K03協商與輔導 K04勞動法令【註2】 K05衝突管理概論 K06勞資關係概論	S01資料蒐集與分析能力 S02文書處理能力 S04溝通協調能力 S07流程建置能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。

A02正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。

A03壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

A04彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

職能內涵 (A=attitude 態度)

A05應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。

A06謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

A07持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：
 - 大專以上畢業，且具1年以上相關工作經驗。
- 本基準適用藍、白領外籍員工。
- 【註1】就業服務相關法規：就業服務法、外勞聘僱法令、職業安全與衛生、入出國移民法、人口販運防制法、稅法及毒品防制條例等。
- 【註2】勞動法令：勞動基準法、勞動事件法、工會法、性別工作平等法、勞工保險條例、勞工退休金條例等。